

Libros de **Cátedra**

Trabajo y salud de los no docentes de la UNLP

Los riesgos psicosociales en el trabajo
y su prevención

Julio César Neffa y Elena Denda (coordinadores)

FACULTAD DE
CIENCIAS ECONÓMICAS

S
sociales



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA

TRABAJO Y SALUD DE LOS NO DOCENTES DE LA UNLP

LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO
Y SU PREVENCIÓN

Julio César Neffa
Elena Denda
(coordinadores)

Facultad de Ciencias Económicas



UNIVERSIDAD
NACIONAL
DE LA PLATA



Presentación

Esta publicación retoma el contenido del informe final sobre los dos PID que tuvimos el honor de dirigir. El PID 11/E121: “Una dimensión poco estudiada de las CyMAT: los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado” (2012-2013) y el PID 11/E141, “Riesgos Psicosociales en el trabajo (RPST). Análisis de su impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones, y los sistemas de salud y seguridad social”.

La temática de las CyMAT había sido elaborada y desarrollada en el CEIL del CONICET, y la prolongación y profundización se desarrolló en la UNLP.

Se trata de un trabajo colectivo y pluridisciplinario. Dos docenas de investigadores, docentes, personal de apoyo, becarios y encuestadores voluntarios participaron total o parcialmente a lo largo de los 5 años que insumió la tarea.

Al concluir, se había constituido un “núcleo duro”, que está en condiciones de emprender nuevas investigaciones sobre el tema de manera individual y colectivamente. La otra particularidad es que se ha integrado un equipo pluridisciplinario donde convivieron con diversa intensidad y se enriquecieron mutuamente Sociólogos, Psicólogos, Médicos, Administradores y Economistas, cosa no muy frecuente en nuestro medio. Hubiéramos deseado que Médicos del Trabajo, Ingenieros y Ergónomos se sumaran al Equipo.

Si bien las condiciones y medio ambiente de trabajo (CYMAT) y los riesgos psicosociales en el trabajo (RPST) constituyeron la problemática estudiada teórica y metodológicamente con el apoyo de colegas franceses, fue la demanda de ATULP la que nos movilizó para presentar los PID y obtener la ayuda de la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLP y varias Secretarías de la Presidencia, contando con el decidido apoyo del Decano de la Facultad de Ciencias Económicas, Mgter. Martín López Armengol. El Instituto de Investigaciones Administrativas colaboró con recursos para la realización del trabajo de campo y le agradecemos públicamente.

Esta publicación es el resultado de ese trabajo colectivo y contiene lo siguiente:

- Antecedentes y Memoria de esta investigación, a cargo de Andrea Suárez Maestre y Julio César Neffa.
- Descripción de la UNLP, redactada por Elena Denda, co-directora de los PID.
- Marco teórico, redactado por Julio César Neffa, que sintetiza el contenido de un libro elaborado durante ese periodo.

- Metodología General, a cargo de María Laura Henry, Elena Denda y Julio César Neffa,
- El análisis de las encuestas y sus conclusiones, redactado por Julio César Neffa (Dir.), Elena Denda (Co-Dir.), Nora Inés Rubbini, Andrea Suarez Maestre, Mariana Gravellone, María Rosa Farías, Patricia Galeano, Julieta Cassini, Fanny de la Merced Florín, Jennifer Carrari, María Cecilia Bostal, Sofía Malleville, Yazmin Amado, Ezequiel Alustiza y Ana Julia Reguera. Para el trabajo de campo se contó con la colaboración de Mariana Busso, Susana De Lena, Verónica Salvi, María Belén Salas, Nora Mendizábal, Eva Rodríguez Vagarría, Beatriz Horrac, Florencia Partenio, Abigail Enrique, Cintia Moreno y Diego Pontorno.
- Las recomendaciones elaboradas colectivamente a partir del análisis de la realidad captada por medio de las encuestas, talleres de visualización y entrevistas a informantes calificados, fueron redactadas confrontando con el marco teórico y las buenas prácticas internacionales en materia de prevención.

En el Anexo se enumeran los principales productos de esta investigación, publicaciones, presentaciones a congresos y eventos académicos, formación de becarios e investigadores, además de una “patente”: el formulario inicial de la encuesta que ya fue registrado como propiedad intelectual. Este instrumento se fue perfeccionando a medida que se aplicaba a nuevos universos de estudio.

Esta investigación fue pionera en su género e inspiró otras en varias universidades con las cuales se formuló un PDTs (CIN-CONICET) que se inició en 2016 y a partir del cual la Facultad de Ciencias Económicas se constituyó en uno de los nodos donde tiene su sede el co-director del PDTs.

Dado que la investigación se formuló para responder a una demanda social, entregamos a la organización sindical ATULP este producto, confiando en que puedan extraer del mismo elementos para verificar el impacto de las CyMAT y los RPST sobre la salud no solo de sus afiliados sino del conjunto de trabajadores no docentes y proponer a las autoridades de la Universidad la adopción de una política de prevención que incluya la constitución de una instancia paritaria (Comité Mixto de Salud, Seguridad y Condiciones de Trabajo) para negociar la implementación y evaluación de dicha política.

Confiamos en que debido a la experiencia acumulada y a la toma de conciencia construida, cuando se participe en el programa de prevención recomendado se busque la eliminación, la reducción o el control de los riesgos y no se moneticen, es decir no se acepte quedar expuesto a los riesgos a cambio de una prima monetaria. Eso significaría vender la salud.

Elena Denda
Julio César Neffa

Índice

Capítulo 1

Antecedentes y memoria de esta investigación _____	10
<i>Andrea Suárez Maestre y Julio César Neffa</i>	

Capítulo 2

Descripción de la UNLP _____	14
<i>Elena Denda</i>	
Caracterización general de las universidades _____	15
Los rasgos de la complejidad _____	15
Multiplicidad de bienes que produce _____	15
El volumen de la actividad de la unidad académica _____	18
Multiplicidad de actores en la toma de decisiones _____	18
La dispersión espacial _____	18
La organización del trabajo al interior de las unidades _____	20
El régimen de personal _____	23
Conclusión _____	23

Capítulo 3

El enfoque teórico de la investigación _____	24
<i>Julio César Neffa</i>	
I. Los trabajadores son seres humanos complejos _____	24
II. El trabajo humano es un valor que permanece a pesar de sus cambios _____	25
III. El proceso de trabajo, su contenido y su organización _____	29
IV. La lógica de producción y acumulación y su impacto sobre el proceso de trabajo _____	32
V. La relación salarial _____	35
VI. La relación entre trabajo y salud de los trabajadores que lo ejecutan _____	36
Los riesgos del trabajo _____	36
¿Qué es la salud? _____	38
VII. Condiciones y medio ambiente de trabajo y sus riesgos para la salud _____	39
VIII. Los riesgos psicosociales en el trabajo y su impacto sobre la salud _____	41
IX. Los factores de riesgo psicosociales en el trabajo _____	46
X. Enfermedades y trastornos de salud provocados por CyMAT y RPST _____	52

XI. Actitudes y comportamientos dentro del colectivo de trabajo que tienen repercusiones sobre la salud	53
Referencias	56

Capítulo 4

La metodología general de la investigación: la aplicación de la encuesta y un complemento cualitativo	58
-------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

Elena Denda, María Laura Henry y Julio César Neffa

1. Presentación	58
2. Antecedentes del equipo y orígenes de la presente investigación	59
3. Un abordaje metodológico mixto	60
4. Taller de visualización “¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?”	63
4.1. Planificación del taller	63
4.2. Realización de la jornada de taller	64
4.3. Resultados surgidos del taller	67
4.4. Conclusiones metodológicas	72
5. La encuesta	73
5.1. El desarrollo del trabajo de campo	73
5.2. Criterios aplicados a la selección de la muestra	74
6. Elección del software de carga y de análisis de los datos	76
7. Criterios aplicados al análisis de la información de la encuesta	77
Referencias	78

Capítulo 5

Características sociodemográficas del personal encuestado	80
-----------------------------------------------------------	----

Julio César Neffa

Capítulo 6

Demandas y exigencias de carga física de trabajo, jornada laboral y condiciones de trabajo	88
--------------------------------------------------------------------------------------------	----

Julio César Neffa

1- Días y horarios de trabajo	88
El tiempo de trabajo	88
Conocimiento del uso futuro del tiempo de trabajo	94
Trabajo nocturno y trabajo por turnos	97
Disponibilidad	102
Licencias por vacaciones	105
Posibilidad de cambiar el horario de trabajo	108
2- Condiciones y medio ambiente de trabajo	110
Posturas	110

Gestos corporales _____	112
Carga mental. Atención y concentración en el trabajo _____	115
Riesgos del medio ambiente _____	118
Equipos de protección personal y su utilización _____	130
3- Riesgos y prevención _____	132
Formación e información sobre los riesgos del trabajo _____	132
Prevención de la salud y seguridad _____	138
Accidentes y enfermedades profesionales sufridos _____	143
4- Percepción del estado de salud por los encuestados _____	148
5- Organización y contenido del Proceso de trabajo _____	157
Ritmo de trabajo _____	157
Demandas y metas a alcanzar _____	168
Conclusiones _____	173
I. Composición socio-demográfica _____	173
II. Tiempo de trabajo _____	174
III. Disponibilidad _____	175
IV. Licencias por vacaciones _____	175
VII. Flexibilidad para cambiar el horario de trabajo _____	176
VII. Condiciones y medio ambiente de trabajo _____	176
VIII. Demandas y metas a alcanzar _____	180
IX. Trabajo y salud _____	180
Resumen _____	183

Capítulo 7

Las exigencias emocionales en el trabajo _____	187
------------------------------------------------	-----

Patricia Galeano

Información relevada _____	187
a) Estar en relación con el público _____	190
b) Estar en contacto con el sufrimiento _____	190
c) Tener que esconder las emociones _____	192
d) Tener miedo (necesidad de esconderlo o controlarlo) _____	194
Otros ejes de análisis _____	195
El sufrimiento padecido _____	165
El reconocimiento en el trabajo _____	201
Identidad laboral _____	203
Principales datos emergentes _____	207
Reflexiones y perspectivas _____	208
Conclusiones _____	210
Referencias _____	212

Capítulo 8

La autonomía y márgenes de maniobra _____	214
<i>Andrea Suarez Maestre, Nora Rubbini y Ezequiel Alustiza</i>	
1- Autonomía de la tarea y del procedimiento _____	214
2- Previsibilidad de la tarea y posibilidad de anticipar _____	229
3- Utilización del conocimiento y las competencias _____	232
4- La monotonía y aburrimiento _____	237
a) Repetición y monotonía _____	237
b) Placer en el trabajo _____	244
5- Participación y representación _____	247
Conclusiones _____	249
a) La autonomía de la tarea y del procedimiento _____	249
b) La previsibilidad del trabajo y la posibilidad de anticipar _____	250
c) El desarrollo cultural y la utilización de los conocimientos y competencias _____	250
d) La monotonía y el aburrimiento _____	251
e) Participación y representación _____	252
Referencias _____	252

Capítulo 9

Las relaciones sociales y de trabajo de los trabajadores no docentes de la UNLP _____	253
<i>Cecilia Bostal, Julieta Cassini, Sofía Malleville y Ana Julia Reguera</i>	
1- Relaciones con los superiores jerárquicos _____	253
2- Relaciones con la organización _____	259
3- Relaciones con los compañeros/as _____	263
4- Relaciones con el público en general _____	267
Reflexiones finales _____	269
Referencias _____	270

Capítulo 10

Conflictos éticos o de valor _____	271
<i>Fanny Florín, Jenifer Carrari, Julieta Cassini y Yazmín Amado</i>	
1- Calidad impedida _____	271
2- Trabajar en contraposición respecto a creencias y principios técnicos y morales _____	274
3- Percepciones acerca del valor y el sentido del trabajo _____	277
4- Ser testigo o víctima de situaciones de violencia laboral, hostigamiento y discriminación _____	281
5- Desandando los riesgos: factores psicosociales _____	284
Conclusiones _____	286
Referencias _____	290

Capítulo 11

Grado de seguridad y estabilidad en el empleo _____	291
<i>María Rosa Farías, Julio César Neffa, con la colaboración de Ezequiel Alustiza</i>	
1- Primera dimensión: Sentimiento de inseguridad en el empleo _____	291
2- Segunda dimensión: La incertidumbre respecto del futuro y de los cambios que se puedan generar en el trabajo _____	298
3- Tercera dimensión: Percepción de la influencia sobre los cambios _____	300
Conclusiones _____	305

Capítulo 12

Recomendaciones _____	307
Contenido del capítulo _____	307
Justificación y frutos esperados de la política de promoción y prevención _____	308
Principales recomendaciones de carácter general _____	309
Recomendaciones específicas sobre los riesgos psicosociales en el trabajo _____	311
1. Exigencias, intensidad, condiciones y medio ambiente de trabajo _____	311
2- Control de las exigencias emocionales en el trabajo _____	320
3- Autonomía y margen de maniobra _____	322
4.- Relaciones sociales y de trabajo _____	323
5- Conflictos éticos y de valores _____	326
6.- Grado de seguridad y estabilidad en el empleo _____	327

Capítulo 13

Anexos _____	328
Anexo 1 - Estructura escalonaría del personal no docente _____	328
Anexo 2 - Los productos de la investigación _____	333

Los autores _____	342
-------------------	-----

CAPÍTULO 4

La metodología general de la investigación. La aplicación de la encuesta y un complemento cualitativo

Elena Denda, María Laura Henry y Julio César Neffa

1. Presentación

Esta investigación, dirigida al estudio de la situación laboral de los trabajadores no docentes de la UNLP, se planificó desde un enfoque metodológico adaptado al sujeto de estudio y de acuerdo al marco teórico sobre los Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) que está desarrollado en una publicación reciente (Neffa, 2015) y en la sección Marco Teórico de este informe. Al respecto, se ha tomado como referencia la siguiente definición, que pone el acento en la complejidad y en las repercusiones de estos riesgos:

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a las condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral vigente en empresas u organizaciones que se desenvuelven en un contexto histórico, económico y social determinado y esencialmente a la configuración de los factores que incluye el proceso de trabajo (fuerza de trabajo, objetos, medios de trabajo) como factor determinante. Están directamente relacionadas con factores condicionantes: los riesgos del medio ambiente (agentes físicos, químicos y biológicos, tecnológicos y de seguridad), y las condiciones de trabajo (que incluyen el contenido y la organización del trabajo, la duración y configuración del tiempo de trabajo, el sistema de remuneración, las características de los medios de producción y el impacto de las nuevas tecnologías, los servicios sociales y de bienestar ofrecidos por la empresa, la relación salarial y los modos de gestión de la fuerza de trabajo, la aplicación de la ergonomía y las posibilidades de participar en la prevención de los riesgos). Estos factores interactúan y se desarrollan según sean las relaciones sociales en el trabajo (con la jerarquía, los colegas, subordinados, clientes y usuarios) todo lo cual actuando a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos pueden afectar y llegar a dañar tanto a la salud física, psíquica y mental del trabajador como al desempeño de su labor en la empresa, impactando sobre la productividad, la calidad de la misma y la competitividad.

Pero finalmente repercuten a nivel macroeconómico sobre el sistema de seguridad social incidiendo sobre el gasto público en materia de salud. Se asume un modelo multicausal que implica que diversos factores causales existentes (los ya mencionados y otros aún desconocidos) pueden interactuar en la realidad, de manera que una misma dolencia, daño o enfermedad tiene en la práctica diversas causas y que a su vez, una misma causa puede estar relacionada con diversos efectos (enfermedades o trastornos de la salud concretos) (Neffa, 2016: 113-114).

Desde el punto de vista operacional, se puede adoptar una definición sintética de RPST que se relaciona directamente con el contenido y la organización del proceso de trabajo, como la que propone Michel Gollac, quien señala que “son los riesgos para la salud, física, psíquica, mental y social engendrados por los determinantes socioeconómicos, la condición de empleo, la organización y el contenido del trabajo y los factores relacionales que intervienen en el funcionamiento psíquico y mental de los trabajadores” (Gollac, 2013).

Como puede verse en ambas definiciones, la variable independiente que condiciona a las demás es el contenido y la organización del proceso de trabajo, distinguiéndose entre el trabajo tal como es prescripto por la empresa o la organización (a menudo especificado en el convenio colectivo) y la *actividad* que efectivamente desarrollan los trabajadores.

Del tipo de organización del trabajo existente se derivan, por una parte, las condiciones y medio ambiente de trabajo (CyMAT) y por otra, los RPST (que profundizan lo que tradicionalmente se especificaba como la carga psíquica y la carga mental de trabajo). En términos prácticos, esto implica que es en el plano de la organización del trabajo donde debe intervenir para eliminar o reducir la incidencia de estos riesgos.

En la investigación sobre los trabajadores no docentes de la UNLP se retoman estos lineamientos. Por un lado, se describe el trabajo prescripto en el convenio colectivo de trabajo, y las principales funciones que ellos llevan a cabo. Por otro lado, en la investigación se buscó asimismo descubrir las percepciones y vivencias de los propios trabajadores sobre su actividad, pues ellos son los que mejor la conocen y perciben el impacto que tiene sobre su salud.

2. Antecedentes del equipo y orígenes de la presente investigación

Varios de los integrantes del equipo de investigación habían adquirido experiencia en numerosas investigaciones previas sobre CyMAT (Neffa, 2001; Korinfeld y Mendizábal, 2015) realizadas en el marco institucional del CEIL-PIETTE (CONICET), bajo la dirección del Dr. Julio Neffa⁴.

Estos trabajos se iniciaron en la década de los años 1970 y fueron evolucionando a lo largo de los años. Primero, se analizaron los problemas de higiene y seguridad en el trabajo y luego,

⁴ Catalano et al (1991), Cordone et al (1987), Giraudo et al (1990), Korinfeld et al (2010), Korinfeld y Biafore (2012), Korinfeld y Montauti (2008), Mendizábal (1995), Neffa et al (2001), Neffa y Yelicic (1987).

de la mano de nuevos enfoques más integrales, se comenzaron a estudiar las CyMAT (Neffa, 1989), siguiendo el impulso del PIACT de la OIT. Posteriormente, las investigaciones se enfocaron sobre el impacto de las nuevas tecnologías sobre las CyMAT, la salud en actividades industriales (sector del vidrio), el trabajo de servicios (bancos), en las telecomunicaciones, etc.

Con el inicio del nuevo milenio, la problemática de los RPST fue emergiendo como un nuevo plano de indagación, a la luz de las transformaciones en el mundo del trabajo y de los nuevos enfoques disponibles para estudiar la salud y los riesgos laborales. En todos los casos, la preocupación que ha impulsado a los investigadores ha sido siempre identificar los problemas, los riesgos y conocer la realidad, para así proponer políticas que puedan transformarla.

Fue esta trayectoria y estos antecedentes los que facilitaron, una vez más, el acercamiento entre actores del mundo del trabajo y la esfera académica. En este sentido, la presente investigación tuvo su origen en una demanda del sindicato ATULP y adoptó la forma de un PID, acreditado por la Secretaría de Ciencia y Técnica de la UNLP en 2013 y denominado “*Una dimensión poco estudiada de las CyMAT: los riesgos psicosociales en el trabajo asalariado*”. Este proyecto se desarrolló bajo la dirección del Dr. Julio C. Neffa (UNLP-CONICET) y fue co-dirigido por la Prof. Elena Denda (UNLP) con sede en la Facultad de Ciencias Económicas. Fue autorizada su realización en el ámbito de la UNLP por el Acta Acuerdo No Docente N° 4/13.

En 2014-2015 la investigación tuvo continuidad con la aprobación de un segundo PID (11/E141), también radicado en la Facultad de Ciencias Económicas, titulado “*Riesgos Psicosociales en el trabajo (RPST). Análisis de su impacto sobre la salud de los trabajadores, las organizaciones, y los sistemas de salud y seguridad social*”. Dicho proyecto también fue dirigido por el Dr. Julio Neffa y co-dirigido por la Lic. Elena Denda.

Durante el desarrollo de la investigación se mantuvieron reuniones con las autoridades del sindicato, para informarles sobre la marcha y las dificultades encontradas en la investigación, pero manteniendo siempre la libertad académica que el sindicato respetó.

Por su parte, la UNLP proveyó recursos para cubrir los gastos administrativos y los desplazamientos de los encuestadores. La escasa dotación de recursos hizo que el estudio tenga ciertas limitaciones y explica también el tiempo considerable que insumió el trabajo de campo, el procesamiento de los datos y el análisis de los mismos. De todas formas, los resultados alcanzados son valiosos y fueron fruto del esfuerzo y el interés de quienes formaron parte del proyecto, con la intención de formarse, aprender y de contribuir al mejoramiento de las condiciones laborales de un grupo de trabajadores, más allá de los recursos disponibles.

3. Un abordaje metodológico mixto

A modo de introducción sobre los aspectos metodológicos, se comenzará indicando algunos aspectos generales sobre la estrategia metodológica de la investigación: sus antecedentes, la tradición de estudios en la cual se enraíza y sus rasgos específicos, en términos de los fines perseguidos.

En primer término, cabe señalar que la investigación social es, siguiendo a Sautú, “una forma de conocimiento que se caracteriza por la construcción de evidencia *empírica* elaborada a partir de la teoría aplicando reglas de procedimiento explícitas. En su contenido la investigación es *temporal histórica*, es *acotada* y *acumulativa*, está sujeta a *inexactitudes* y, por lo tanto, es parcial o totalmente *refutable*” (Sautú, 2001). De esta forma, es necesario evaluar sus resultados en el marco de producción de la misma y, si bien toda investigación social contiene ciertas limitaciones, su fortaleza se deriva del seguimiento de una serie de reglas que le otorgan rigurosidad y que determinan el alcance de sus resultados.

En la investigación social se asume, como punto de partida, que no existe un único camino con el cual producir conocimiento científico sino que se dispone de distintas alternativas. Por eso, desde la filosofía de la ciencia y desde la metodología, se plantea la existencia de dos grandes perspectivas: la cualitativa y la cuantitativa. Cada una de ellas implica, a su vez, el uso de distintas técnicas de recolección de datos para así reflejar la realidad.

El enfoque cuantitativo se utiliza habitualmente para describir conductas en una población, poner a prueba hipótesis causales, medir la incidencia de un suceso, establecer las condiciones de ocurrencia de un fenómeno, buscando la generalización. La perspectiva cuantitativa tradicional tiene sus bases en el empirismo y el positivismo. El énfasis se pone en la explicación, en la contrastación empírica y en la medición objetiva de los indicadores sociales a través de la estadística. Parte del supuesto de que la realidad es objetiva, y que el investigador y sus valores son separables del objeto estudiado.

Desde el enfoque cuantitativo se recoge la información mediante técnicas estandarizadas y estructuradas, que se plantean a los individuos de forma idéntica y homogénea, lo cual permite su cuantificación y su tratamiento estadístico. Entre sus técnicas más difundidas está la encuesta, que busca medir y conocer los fenómenos sociales en su cantidad e intensidad. La encuesta puede aplicarse a toda una población o a una muestra representativa, a partir de la cual luego se generalizan los resultados.

En el caso de las investigaciones referidas a riesgos laborales, la encuesta permite cuantificar la frecuencia de los factores de riesgos presentes en los puestos de trabajo elegidos y su grado de prevalencia a partir de la percepción y vivencia de los trabajadores. La información recogida es de suma utilidad para quienes deben tomar en consideración esos datos con vistas a adoptar políticas de prevención.

La perspectiva cualitativa por su parte, concibe la especificidad de las ciencias sociales, y aboga por el análisis de lo individual y concreto por medio de la comprensión o interpretación de los significados desde el punto de vista del actor social. Entiende a la realidad como subjetiva e intersubjetiva, y aplica un método más flexible que emerge del contexto, de la experiencia de las personas y de la interacción con la realidad. Busca la comprensión de la realidad en base a la reflexión del investigador y de los actores involucrados. Los valores del investigador se incorporan como parte de la investigación y no se consideran como “interferencias” que perjudican la objetividad de la misma. Por el contrario, la capacidad del investigador para interpretar y ordenar la información es un aspecto considerado como fundamental en estos estudios.

Las técnicas que se utilizan en el enfoque cualitativo son múltiples: entrevistas, observaciones, grupos de discusión, análisis documental, etc. En todos los casos, se trata de técnicas abiertas, flexibles y que buscan captar la riqueza de los significados (no cuantificarlos o estandarizarlos) que los actores portan en contextos situados.

Particularmente, en la presente investigación el enfoque cualitativo se plasmó a través de un "Taller de visualización", que permitió a los trabajadores "objetivar lo subjetivo", poder manifestar los sentimientos y percepciones de la vida de trabajo cotidiana. La coordinación de este módulo de la investigación estuvo a cargo de la Lic. Esther Giraudo y se llevó a cabo sólo en una oportunidad, por las restricciones operativas antes mencionadas.

Este repaso por los rasgos principales de los enfoques cuantitativo y cualitativos permite entender las bases epistemológicas y la cosmovisión general que subyace en cada uno en su intento por aproximarse a la realidad y explicarla. Se diferencian también en la estrategia de la recolección de información y en su análisis.

La elección de una u otra metodología depende de los objetivos de cada investigación y no constituye una cuestión que pueda definirse a priori y de manera universal para todos los estudios. Incluso, puede recurrirse a una combinación de ambos, siempre y cuando se contemplen los alcances y supuestos de cada uno.

Retomando esta última modalidad, el presente estudio utilizó una metodología mixta que trató de captar tanto las dimensiones cualitativas como las cuantitativas de la realidad bajo estudio. En ambos enfoques, la información recogida fue agrupada en base a los seis ejes de RPST (establecidos por el marco teórico utilizado) para así facilitar el análisis conjunto de los datos recogidos con las distintas técnicas. De esta forma, se recurrió a un procedimiento de "triangulación" o complementación de metodologías, donde distintas perspectivas permitieron comprender un problema tan complejo y multidimensional como son los RPST.

Cada vez es más frecuente la triangulación de datos obtenidos por medio de distintas técnicas y metodologías. Particularmente, este procedimiento se utiliza para tener más validez y fiabilidad de la información obtenida. De igual forma, integrar métodos permite una comprensión más completa del fenómeno estudiado. Así, cada una de las miradas permite conocer dimensiones diferentes acerca del tema que se está investigando, donde aquello que una perspectiva no alcanza percibir, aparece con más nitidez desde el otro enfoque.

A continuación, se explicitarán las características de las dos técnicas utilizadas durante la investigación (encuesta de RPST y taller de visualización), indicando cómo fueron diseñadas, cómo se aplicaron, quienes participaron y de qué forma se analizó la información recolectada⁵.

⁵ Una descripción más amplia de la realidad laboral de los no docentes hubiera sido alcanzada con la incorporación de otras técnicas complementarias. De esta forma, hubiese sido deseable un estudio ergonómico sobre los edificios, las instalaciones, los medios de trabajo, la medición de los riesgos del medio ambiente de trabajo y la observación de la actividad desarrollada. También hubiese sido muy útil realizar un estudio de medicina laboral –a cargo de un médico del trabajo- para analizar la información disponible en el servicio de Salud de la Universidad. Como se dijo antes, el escaso volumen de recursos asignados al proyecto no lo hicieron posible pero se recomienda su inclusión en futuros estudios sobre RPST.

4. Taller de visualización “¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?”^{6, 7}

El taller de visualización denominado “¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?” se llevó adelante con el objetivo de sensibilizar al colectivo de trabajo respecto de la problemática bajo análisis y como técnica para la recolección de datos cualitativos. El mismo tuvo lugar en la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP el día 11 de Julio de 2013, con una duración de cuatro horas en el turno de la mañana. Fue coordinado por Esther Giraudo, María Belén Salas y Nora Mendizabal. Se contó con el apoyo de Ana Julia Reguera, Giselle Agudiak, Julieta Cassini y Pamela Dolcet.

4.1. Planificación del taller

Como se indicó, el taller fue planificado teniendo como objetivo de poder sensibilizar al personal no docente de la UNLP en materia de Riesgos Psicosociales en el Trabajo (RPST) y comenzar a conocer las particularidades del colectivo en la organización. Se buscó la movilización subjetiva de los trabajadores para que pudieran salir a la luz vivencias, percepciones, sensaciones, entre otras, hacerlas conscientes y que se produzcan cambios en las realidades de los trabajadores.

Generalmente, los trabajadores suelen percibir riesgos vinculados a los aspectos físicos, químicos, biológicos, tecnológicos, etc. pero no así aquellos que conciernen a las dimensiones mentales y sociales, que también afectan su salud. Esta cuestión, a su vez, ya había sido tomada como punto de partida en proyectos de extensión llevados adelante con la población en cuestión entre los años 2011 y 2012 desde la Facultad de Psicología de la UNLP. Esos proyectos antecedentes permitieron arribar a la hipótesis de que entre los trabajadores se manejaba una visión tradicional sobre los riesgos del trabajo.

En base a esta experiencia, se optó asimismo por una modalidad taller en la cual los trabajadores de manera democrática pudieran compartir sus experiencias de manera colectiva e incluso lúdica. El beneficio de esta herramienta se sustenta en el hecho de que, por medio de técnicas participativas, pueden expresar proyectivamente (en una especie de “pantalla en blanco”) sus experiencias, pareceres, sentimientos, percepciones, preocupaciones, consideraciones, recomendaciones, etc. Dejan de hablar acerca de ellos en primera persona para hacerlo indirectamente por medio de producciones (dibujos, collages, etc.), lo cual suele resultar menos persecutorio e intimidante.

⁶ Para la elaboración de este apartado se tomaron en cuenta las conclusiones de Salas, M. B. (2013).

⁷ En la redacción de este apartado colaboraron Ana Julia Reguera, Cecilia Bostal, Fanny Florin, Jenifer Carrari, Julieta Cassini, Sofia Malleville y Yazmín Amado.

El taller se dirigió a todos los trabajadores no docentes de la UNLP sin distinción de la unidad académica, el sector, puesto o categoría que ocuparan. La difusión del mismo se realizó por varias vías.

Se envió la invitación por correo electrónico ya que se contaba con e-mails de trabajadores que anteriormente habían participado de espacios de extensión. Se expusieron simultáneamente carteles en las diferentes unidades académicas invitando al evento. Finalmente, los colaboradores se acercaron personalmente a los espacios de trabajo de delegados en diferentes dependencias buscando la réplica de la invitación a la mayor cantidad de trabajadores. Se enfatizó en el hecho de que se entregarían certificados de participación y se justificaría la inasistencia al trabajo, ya que el taller se realizó durante la jornada laboral.

4.2. Realización de la jornada de taller

Al taller asistieron 14 trabajadores de diferentes sexos y edades (entre los 20 y los 50 años, aproximadamente). Ellos se desempeñaban en diferentes Facultades de la UNLP: Cs. Económicas, Cs. Exactas, Odontología, Cs. Agrarias y Forestales, Informática, Astronomía y Geofísica y Arquitectura. También hubo trabajadores que se desempeñan en Presidencia de la UNLP (sede administrativa). Las tareas que desarrollan son variadas, tales como administrativas, de mantenimiento, servicios generales, técnicos, asistenciales y profesionales. Cabe destacar que la facultad con mayor cantidad de participantes fue Odontología.

El taller se organizó en diferentes momentos, que se describen a continuación:

Primer momento

Apertura y encuadre

Se realizó la presentación del taller y de los miembros del equipo, en tanto participantes del proyecto de investigación, se plantearon los objetivos para la jornada y los motivos de la convocatoria.

A continuación se llevó a cabo una primera técnica mediante el uso de imágenes que tenía como fin “romper el hielo” y que se produzca una breve auto-presentación de los participantes (esto permitió iniciar las subsecuentes actividades en un ambiente más distendido). Se exhibieron imágenes de diferentes contenidos (animales, paisajes, escenas de la familia, vida cotidiana) ubicadas en el piso para que cada uno elija aquella de su preferencia. De a uno, todos los participantes debieron comentar al grupo el motivo de la elección de la imagen, su nombre, la unidad académica y área donde trabajaba, las funciones desempeñadas y las expectativas que tuvieran sobre el taller.

Segundo momento

Desarrollo

Se dividió a los participantes en 6 grupos teniendo como criterio el tipo de tareas que cada uno desempeñaba en su puesto. Este procedimiento se basó en la hipótesis de que, quienes tenían realidades y tareas parecidas, podrían encontrarse expuestos ante RPST similares. Para poder registrar las interacciones de cada subgrupo, se contó con el apoyo de un observador.

Una vez conformados los subgrupos, se llevó adelante la técnica denominada “¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?”, que busca la visualización de las CyMAT y, fundamentalmente, de los RPST.

De esta manera, se realizó un ejercicio de ensoñación en el cual la coordinadora invitó a los participantes de todos los grupos a remontarse mentalmente a su lugar de trabajo y a pensar cómo es su jornada laboral, qué particularidades tiene. Luego, se les pidió que visualicen una imagen mental de cómo sienten su cuerpo trabajando y que luego abran los ojos.

La técnica conjugó entonces un momento de reconstrucción mental y otro posterior de producción material por medio del collage e intercambios grupales. Para poder plasmar aquello que cada uno fue registrando se utilizaron hojas en blanco, papeles afiches, marcadores de distintos colores, cinta adhesiva de papel, tijeras, pegamento y, como insumo fundamental, un modelo que contiene figuras referidas al cuerpo humano que cada participante usó para elaborar un collage que reflejaba cómo siente su cuerpo al trabajar (Fig. 1).

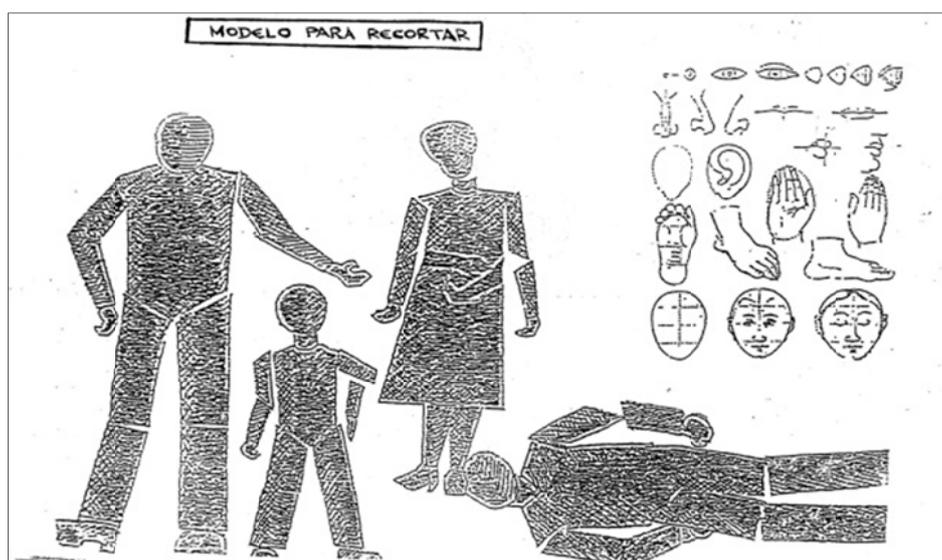


Figura 1. Modelo ¿Cómo siento mi cuerpo trabajando?

Al finalizar este momento individual, un coordinador les pidió que tomaran sus producciones, las mezclaran y luego seleccionaran al azar una de ellas para comentar qué se podía observar y qué transmitía esa producción. Una vez que los compañeros hicieran ese ejercicio, el autor de la producción debía explicitar lo que quiso transmitir en su collage.

A modo de conclusión, se solicitó a cada grupo que pegara sus imágenes en un afiche y el grupo eligieran un nombre que los representara.

Para concluir el segundo momento del taller, cada grupo llenó un cuestionario en relación a su cotidianeidad, para dar cuenta de cómo se percibían los RPST. El instrumento abordaba los seis factores de RPST:

- Factor 1: Intensidad y tiempo de trabajo: sobre-exigencias/esfuerzo: ritmo, demandas, jornada extensa o sub-exigencias: poco para hacer, no desafío.
- Factor 2: Exigencias emocionales: controlar sentimientos propios y ajenos: pena, miedo enojo, etc.
- Factor 3: La autonomía en el trabajo: posibilidad de tomar decisiones, participar, demostrar habilidades, desarrollar una carrera profesional, obtener placer del trabajo.
- Factor 4: Las relaciones sociales en el trabajo: verticales (con las autoridades) u horizontales (con los compañeros) y transversales (con el público).
- Factor 5: Conflictos éticos y de valores: tener que trabajar en oposición a cosas que uno cree, a normas o valores del orden social, profesional o personal.
- Factor 6: Inseguridad en la situación de trabajo y en el empleo: precariedad en el empleo, riesgo de perder el trabajo o bajar el salario, no tener una carrera asegurada o cambios no deseados de puesto, tarea o área.

Se propuso incluso una sección “Otros” en el formulario, contemplando la posibilidad de recolectar situaciones o comentarios no previstos.

Antes de comenzar, se dio la consigna y explicó brevemente qué eran los RPST y de qué se trataba cada uno de esos factores teniendo presente comentarios que fueron surgiendo en el taller y teniendo presente la existencia o no de ellos en sus lugares de trabajo durante la jornada laboral. En el cuestionario no solamente se pidió la descripción de los posibles RPST sino que incluso se requirió que los grupos trataran de registrar las causas de los mismos, las posibles consecuencias sobre la salud y que propusieran soluciones que contribuyan a eliminar estas causas.

Tercer momento

Puesta en común

En este momento se pegaron sobre una de las paredes del aula las producciones de los diferentes grupos y se comentó lo realizado. De esta manera, se produjeron múltiples interacciones entre los compañeros contando con el monitoreo de las coordinadoras y el resto del equipo. Es así que se encontraron puntos similares y diferencias, generándose comentarios y reflexiones para el debate.

Cuarto momento

Cierre y despedida

Para cerrar el taller, se focalizó sobre ciertos puntos nodales que emergieron en el transcurso de la jornada y resultaron transversales a las situaciones laborales de la población. Se destacó la importancia de detenerse a pensar en conjunto acerca de las situaciones de trabajo y los espacios internos y externos para la concreción de actividades e intercambios que posibili-

taran reflexionar y transformar realidades. Se agradeció la participación y la predisposición hacia la tarea. También, se comentó que en ese momento el equipo de investigación estaba realizando una encuesta para recolectar estas realidades y que sería aplicada a los trabajadores No Docentes de la UNLP.

4.3. Resultados surgidos del taller

Luego de un análisis al interior del equipo de investigación se pudo arribar a resultados acerca de las diferentes dimensiones que hacen a los riesgos psicosociales en el trabajo. Para ello, se analizaron los emergentes del taller teniendo en cuenta los seis factores de RPST.

De manera destacada, surgieron muchas reflexiones relacionadas con el factor 4 (relaciones sociales en el trabajo), donde se pusieron a discusión los vínculos de los trabajadores con la jerarquía, con sus compañeros y con el público. Ellos se encuentran atravesados por aspectos tales como: la dinámica del reconocimiento, el apoyo social, la doble línea jerárquica presente en estos trabajadores y la ambigüedad de rol.

Con respecto a las relaciones con la jerarquía, se recolectaron testimonios que, por ejemplo, señalaron: “(...) *la actitud del Decano, el cual no te trata mal. Directamente no te trata. No hay registro ni reconocimiento. No hay roles definidos*”. Incluso las personas que destacan que “*El jefe no refleja lo que el grupo es*” o que “*la solidaridad de las autoridades no se ve*”. Una participante del taller también dijo que, en sus tareas cotidianas, se encuentra con “*jefes que no saben ser jefes*” y lo que desea es “*un jefe que no le dé lo mismo todo, con capacidad de distribuir bien el trabajo, que no te sobrecargue*”.

Se visualiza en esto que las condiciones y la división del trabajo arrastra consigo todo un sinfín de relaciones laborales conflictivas, que se reflejan no solo en nulidad del reconocimiento, sino también en la falta de solidaridad y en la desvalorización de la tarea.

En el taller también emergió cómo estas cuestiones pueden derivar en patologías físicas. Al respecto, los participantes comentaron que sienten desgaste en sus voces, dolor de garganta y una de las participantes incluso señaló que “*por pensar diferente a la autoridad, hice una hepatitis autoinmune, por efecto del estrés*”.

Este último caso, sumamente significativo, fue comentado en el taller por su protagonista. Se puso a discusión su collage y se le preguntó por el brazo derecho de su esquema (que era significativamente desproporcionado con respecto del otro). Así, la trabajadora comentó que justamente esa parte de su cuerpo dio inicio a la situación de conflicto, ya que tuvo un accidente camino al trabajo por el cual tuvo que pedir licencia y que tuvo problemas por lograr la credibilidad de sus superiores. Comentó al respecto: “*Yo soy una persona de palabra, tiene un valor muy importante para mí, y ellos pensaban que estaba mintiendo...me querían cambiar de sector y yo al tiempo tuve una enfermedad*”. Dijo sentirse una persona que “*va de frente*” con su palabra, y que gracias a esto pudo conservar su puesto, pero que al tiempo esos nervios por los que atravesó derivaron en una hepatitis.

En el taller también se puso a discusión que, en lo que respecta a las líneas jerárquicas, los trabajadores no docentes cuentan con una "doble línea" de superiores. Por un lado, las autoridades "docentes" de las unidades académicas (decanos, vice-decanos, secretarios académicos, etc.). Por otro lado, tienen superiores de su categoría no docente que tienen una categoría mayor y personal a cargo. Por lo tanto, desde estos dos frentes se determinan las tareas a realizar, el ritmo de las mismas y la "mejor manera" de realizarlas. Pero sucede que estas cuestiones, en esta doble jerarquía, no siempre coinciden.

También las realidades de las diferentes unidades académicas están supeditadas a las particularidades de la gestión en cada una de ellas. En algunos casos, los trabajadores expresaron tener buenas relaciones con las autoridades. Comentaron por ejemplo: *"Hoy es otra situación: puedo llamar por teléfono a la decana y me dice: venite"*. En otros casos, señalan por ejemplo la siguiente situación: *"todos nos preguntamos cuándo se jubila"*, frase que sirve como un denominador común entre los representantes de esa facultad ante un jefe que ya está próximo en edad para hacerlo. Otro trabajador comentó: *"yo estaba así, como ustedes (contento), pero hoy cambié, me siento aislado. Por un cambio, movimiento que hubo en el área. Ya ni siquiera tengo tarea, vengo, abro y nada más."* Pareciera entonces que la esperanza de que la situación mejore en muchos casos estaría en relación a los cambios de gestión.

En las relaciones con los compañeros se visualizó la falta de valores compartidos que impere en el ambiente de trabajo. Se mencionaron asimismo conflictos inter-generacionales, a partir de las diferencias que cada generación trae consigo en términos de estilos de trabajo. Una de las participantes comentó que se llevaba mal con algunos de sus compañeros porque ella *"(...) viene con otro paradigma. Esta nueva generación con reglamento, se queja por todo: vienen con el Convenio Colectivo de Trabajo (CCT), el estatuto no-docente, etc. Te dicen: me tomo el artículo 102 para faltar y yo no sé ni siquiera cuál es. Tengo más respeto del que debería"*. Otra compañera agregó: *"nosotros, los más viejos, teníamos otra cultura, había solidaridad. Ahora te dicen "a mí no me corresponde"*.

Se trata de indicadores de relaciones sociales que son conflictivas, lo cual impacta de lleno en el "apoyo social" y en la posibilidad de construcción de un colectivo de trabajo.

Entre los testimonios de los participantes del taller, una de las trabajadoras cuya tarea es la atención al público en biblioteca planteaba que sus compañeros "le taladraban la cabeza" y que su espacio de trabajo es como un "pequeño neuropsiquiátrico", al cual siente que no pertenece. Otra participante planteó que el trabajo con sus compañeros era desigual *"no hay diálogo, ni participación, ni decisión; tres trabajamos a lo loco y otros van y vienen; no hay compromiso, ni cooperación entre compañeros"*. Frente a la pregunta de cómo creía que esto repercutía en ella, su respuesta fue que le generaba estrés e irritabilidad. A su vez, varios trabajadores plantearon que la relación con los compañeros depende del compromiso que pone cada uno en la tarea, y algunos argumentan la generalizada falta de solidaridad. También hay casos que muestran situaciones de tensión entre colegas, como el caso de una trabajadora que planteó que, dado que sus compañeros la molestan, ella pone música para molestarlos a ellos. Por

último, muchos manifestaron que el “chusmerío” y el traslado de “las frustraciones personales al área laboral” repercuten en el cotidiano poniendo “fuera de foco la tarea”.

En uno de los grupos se relató una situación particular, dado que los participantes explicaron que desde que llegaron, *“ya se han ido siete personas del área, por malas condiciones, conflictos personales o por enfermedad”*. Señalaron el mal clima laboral existente en función de distintos factores: mucha presión, maltrato, autoritarismo, sobrecarga. Explicaron que los grupos de trabajo estaban divididos/agrupados por afinidad. Este grupo, describió así un ambiente laboral “desfavorecedor” que les generaba efectos muy negativos en el cuerpo (“el cuerpo habla”) como dolores de panza, de cabeza, “falta de aire”, angustia, conjuntivitis (“los ojos pegados”).

Es en la competitividad y las presiones entre pares donde se generan afecciones psíquicas como la angustia o la ansiedad. En general, no son manifestaciones individuales sino más bien colectivas. Más allá de las presentaciones personales, las condiciones laborales repercuten en todos los que conforman ese colectivo. Así lo comentó una integrante del taller: *“no hay una buena organización del trabajo, te angustia no llegar”*. *“Se podría cambiar la organización del trabajo, y si hay algo que no se puede, no se puede”*. La sobrecarga que vivencian no siempre implica que falten trabajadores en el área. También tiene que ver con estos vínculos sociales nocivos que se generan y que hacen que la carga de trabajo sea a veces utilizada como un castigo de un superior jerárquico o de los propios compañeros. Incluso el otorgamiento de las licencias a veces genera rispideces.

Por otra parte, a partir de comentarios y debates que se dieron en el taller, se detectaron casos de violencia laboral. Puede decirse que en ciertas dependencias los trabajadores han vivenciado en primera o tercera persona casos de violencia laboral y/o hostigamiento, desgaste profesional y estrés. Es decir, situaciones donde se ha configurado el malestar por medio de presentaciones psicopatológicas clínicas. De esta forma han presenciado situaciones conflictivas entre compañeros y con las autoridades que les generaron impotencia. Al respecto, resaltaron su naturalización ya que, en sus palabras, *“te acostumbrás”*. Es decir, si bien se pueden hacer visibles estos casos, los compañeros que son testigos de los mismos los relatan o comentan, sabiendo que pueden “terminan mal” pero mayormente reproduciéndolos o, al menos, permitiendo que se desarrollen estos desenlaces. A su vez, también son reconocidas y aceptadas como válidas las soluciones individuales, como por ejemplo la consulta particular a profesionales de la salud mental fuera del ámbito del trabajo. Siguiendo esto, podemos decir que las estrategias defensivas en estos casos pueden ser tanto la naturalización de estos episodios como la adopción de caminos individuales, tales como la psiquiatrización y psicologización.

En lo que respecta a los intercambios con el público, una trabajadora cuyas funciones incluye la atención al público comentó acerca de su producción: *“nos relacionamos con gente, los oídos están porque tenemos que escuchar a los alumnos y a los padres para lograr que se sientan satisfechos con la respuesta...pero hay una diferencia, ella (en referencia a su compañera) se considera como un todo, pero yo me identifico con el uso de los sentidos; en el día laboral soy ojos, cabeza y manos”*.



Figura 2: Producciones del grupo "Intercambio" – Atención al Público

En consonancia con el testimonio de la trabajadora citada, ésta considera que posee grandes responsabilidades durante su labor en atención al público. Debe solucionar problemas que se presentan y responder inquietudes no sólo de los alumnos sino también de los padres de esos alumnos: *"A veces me veo respondiendo a situaciones extremas: padres que vienen a preguntar por sus hijos, sobre todo los que son del interior: '¿cuándo se reciben o cuándo comienza el primer año?'. Porque los están manteniendo, pagando el departamento. Quieren saber si realmente están estudiando. (...) Y todo esto lo tenés que transmitir con tu mejor cara, que no se note, para no matarlo de un infarto al papá, pero tampoco al chico, que no maduró"*.

El factor 5 (conflictos éticos y de valores) fue otra dimensión que suscitó muchas reflexiones y del taller emergió que, en ciertos sectores de las dependencias académicas, la cuestión ética aparece como una problemática que genera sufrimiento.

Para ilustrarlo, se recurrirá al caso de las trabajadoras de un departamento de concursos de cargos docentes y no docentes. En el mismo, los procesos de trabajo consisten en organizar, efectivizar y difundir los concursos para diversos puestos al interior de la organización. Estas trabajadoras, a la hora de seleccionar un nombre que las representara como grupo, se autodenominaron "Niñas Cantoras". El nombre lo asociaron con sus tareas, ya que entre ellas remarcan, por ejemplo, el sorteo con un bolillero para determinar el orden de presentaciones y temas de los postulantes en cuestión.

Las trabajadoras señalaron las exigencias emocionales que su trabajo demanda, en tanto requiere *"mirar, escuchar y callar, en ese orden"* sobre lo que allí acontece. Esto les genera conflictos éticos ya que presencian múltiples situaciones que están obligadas a "silenciar". No pueden opinar sobre lo justo o injusto de las resoluciones ni tampoco comunicarles a los concursantes sobre el desarrollo y dictamen de las convocatorias. Dicen que se enteran de lo malo pero también de lo bueno y les resulta angustiante el hecho de que, según una de las trabajadoras, *"los docentes pierden, ganan y no puedo decirles nada, o darles un abrazo. Son conocidos, amigos"*. Es decir, les pesa la obligación de "tener que esconder cosas" y de "ser reservadas" y les provoca cansancio estar pensando detenidamente qué decir y a quién. Una de las

trabajadoras del departamento comentó: *“Estoy aburrida, parezco divertida, pero no me llena el trabajo, me quiero ir, me canso de mirar”*.

De igual forma, para este grupo de trabajadoras los conflictos éticos se reconocen en relación a silenciar su opinión respecto de la gestión que llevan adelante sus superiores que, según ellas, “deja mucho que desear”. En este marco, en el relato se vislumbró que las trabajadoras elaboran estrategias de defensa tales como la “despreocupación” o la naturalización de lo que sucede. De esta forma, tratan de realizar las tareas con “más liviandad” o “despreocupación”, evitando involucrarse emocionalmente. Esto haría más tolerable la impotencia, la angustia, la injusticia y el desaliento que experimentan. Sin embargo, estas estrategias de defensa tienen sus limitaciones que ya el malestar persiste porque en sus testimonios se pudo encontrar que “la pasan mal” y que no vislumbraban opciones de progreso porque perciben que “tienen un techo” en su crecimiento profesional.

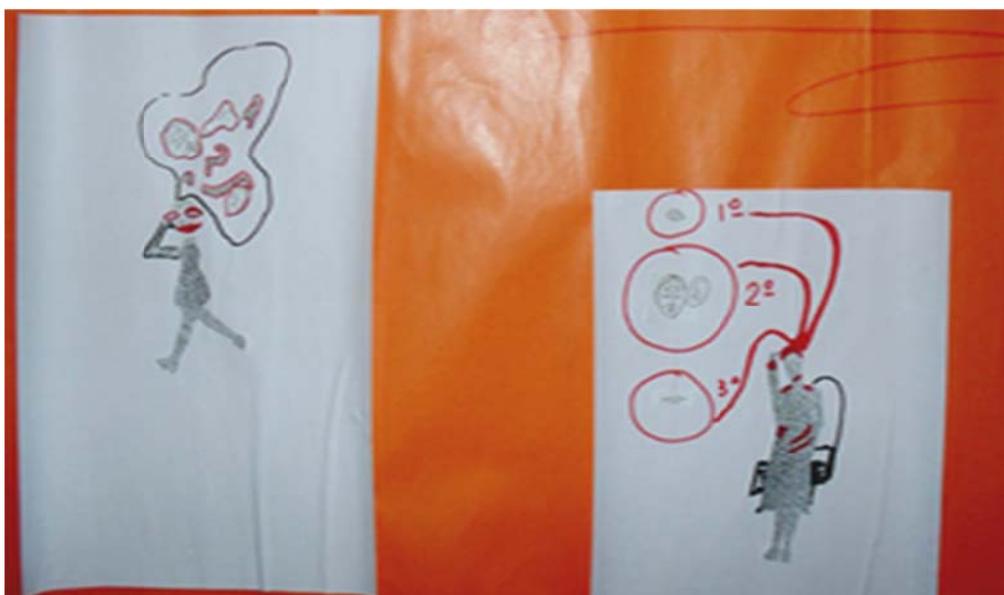


Figura 3. ¿Cómo siento mi cuerpo trabajando? Grupo “Las niñas cantoras”

A esto se suma el hecho de que el área de concursos es vista por los otros trabajadores como un área atravesada por “mecanismos injustos”, donde se pone en disputa la antigüedad, la capacidad, la certificación, los contactos profesionales y/o personales, más allá de lo formal de las resoluciones y de los requisitos para los concursos y las tareas a cumplir para un puesto. Se cuestiona en ciertos casos la transparencia de los concursos realizados. Esto es un eje a seguir profundizando teniendo en cuenta cómo los conflictos éticos o de valor se potencian a su vez por la mirada de los compañeros sobre su sector, más allá de la mirada interna que se tenga, y se vincula de forma directa con la conformación de la identidad laboral/profesional.

4.4. Conclusiones metodológicas

En términos metodológicos, el taller de visualización fue una técnica que permitió obtener -al inicio de la investigación- un primer panorama sobre las condiciones de trabajo de los No Docentes. En este sentido, constituyó un acercamiento del equipo de investigación a las problemáticas vigentes en este colectivo y permitió obtener, de manera más concreta y en profundidad, datos que sirvieron como información para conocer las realidades cotidianas de los trabajadores.

Tal como se indicó más arriba, las técnicas cualitativas justamente tienen como principal fortaleza la posibilidad de relevar lo particular y concreto de cada situación de trabajo, por medio de la comprensión o interpretación de los significados desde el punto de vista de los actores sociales. De allí que se obtengan datos cercanos a las experiencias reales de los trabajadores, donde percepciones (positivas, negativas e incluso, ambiguas) sobre su situación laboral se conjugan en un mosaico que los investigadores deben analizar en toda su complejidad

Por medio de técnicas vivenciales y proyectivas, en el taller los trabajadores pudieron establecer cierta distancia (hablar de un caso que conocían, de una tercera persona o proyectar sobre diversas “pantallas” su mundo interno), pudiendo arrojar mayor visibilidad sobre los RPST a los que estaban expuestos. Lo que se buscó en los diferentes momentos del taller fue que pudieran expresarse de manera “libre” a través de diferentes medios: la palabra (individual o en grupo), el dibujo, el juego, las imágenes, lo gestual y corporal.

Cabe señalar que los datos obtenidos en el taller permitieron luego aplicar con mayor reflexividad la encuesta de RPST, a partir de este conocimiento previo sobre el campo. Asimismo, los datos de los talleres fueron retomados en la fase de análisis de la encuesta y ayudó a reforzar o descartar interpretaciones sobre las cifras obtenidas. En este sentido, fue fundamental contar con otras fuentes de datos porque la interpretación misma de los porcentajes y las distribuciones de frecuencias no siempre resulta ser un proceso automático y sencillo. El taller resultó entonces un buen complemento para la encuesta y un insumo importante para la formulación de argumentaciones más sólidas.

No obstante, si bien se reconoce la riqueza de esta experiencia, se tienen presente algunas limitaciones metodológicas del taller. El modo de convocatoria puede haber sido un elemento que demarcó cierto perfil de participantes. Al respecto, éstos fueron convocados por correo electrónico, mediante carteles, difusión e invitación oral de los delegados en los distintos lugares de trabajo. Se puede pensar que es probable que aquellos que se acercaron a participar de la jornada lo hicieran con ciertos intereses. Por ejemplo, que fueran delegados con una postura política abierta, trabajadores interesados en la temática y formados en la misma (con conocimientos conceptuales previos) o que fueran trabajadores atravesando situaciones particulares de malestar y que vieron en el taller la oportunidad de expresarla o intentar solucionarla.

De todos modos, se subraya la importancia de las técnicas cualitativas para el trabajo sobre la temática de los RPST ya que muchas veces permite localizar las causas de las problemáticas, sus raíces profundas y las particularidades de cada organización laboral.

Como etapa final, queda pendiente la realización de otro taller (de “devolución”) a la Comisión Directiva y a los delgados de ATULP cuando haya concluido la redacción del presente informe para así favorecer su participación en la elaboración de propuestas de mejoras de las condiciones de trabajo y lograr una mejor apropiación de las mismas.

5. La encuesta

El enfoque cuantitativo en la investigación utilizado consistió esencialmente en la aplicación de la encuesta de RPST. El diseño de la misma se basó en experiencias internacionales previas. En particular, se retomó un modelo de encuesta elaborada en Francia, gracias a la colaboración de varios especialistas de aquel país que dictaron seminarios en la Facultad de Ciencias Económica de la UNLP: Michel Gollac, Thomas Coutrot y Christophe Dejours (Coutrot, 2003, 2013; Dejours y Gernet, 2012; Gollac, 2011).

Bajo la dirección del Dr. Julio C. Neffa, el grupo de investigación elaboró un cuestionario de RPST adaptado a la realidad de nuestro país, el cual fue perfeccionado a partir de pruebas piloto en varios establecimientos y organizaciones. Una vez que se obtuvo una versión probada de la encuesta, se incorporó como herramienta cuantitativa para la presente investigación.

Específicamente, las distintas preguntas del formulario de la encuesta buscaron conocer la incidencia de los seis factores de riesgos psicosociales, según la percepción de los trabajadores. Por medio de preguntas cerradas y también de algunas abiertas (con las cuales se rescató información muy rica) la encuesta abordó de manera amplia la problemática bajo estudio.

Respecto de estas últimas, cabe señalar que la encuesta también permitió recoger comentarios de los trabajadores encuestados y observaciones de los encuestadores que fueron de gran utilidad al momento del análisis de los datos.

Cabe señalar que la encuesta registra pero no se focaliza centralmente en los riesgos de Seguridad e Higiene, pues éstos son ya analizados por la Secretaría de Seguridad y Ambiente de la UNLP.

5.1. El desarrollo del trabajo de campo

La encuesta se aplicó a una muestra de 351 trabajadores y fue administrada por encuestadores debidamente capacitados con la activa participación de la Lic. Beatriz Horrac, con quien practicaron y discutieron sus características en sesiones de entrenamiento. Mariana Busso, Elena Denda y Julieta Cassini tuvieron a su cargo la coordinación del trabajo de campo. En cuanto al perfil de los encuestadores, fueron graduados y estudiantes avanzados de psicología, sociología, economía y administración. Es decir, que pertenecían a disciplinas vinculadas a las ciencias sociales del trabajo y tenían conocimientos previos que permitieron un adecuado ma-

nejo del trabajo de campo y, en fases sucesivas, una participación valiosa en la fase de análisis de los datos.

La encuesta fue voluntaria y en todos los casos los encuestadores primero ofrecieron información relativa a las características del estudio, su temática y sus objetivos. A partir de esto, posteriormente se les consultó a los trabajadores si querían responder el cuestionario. Asimismo, la encuesta fue anónima, dado que no quedó registrado en los formularios el nombre de la persona que contestó. Como podrán verse a lo largo del informe, los datos recogidos se presentan de manera agregada y sin hacer referencia a trabajadores particulares.

La realización de la encuesta a cada trabajador insumió aproximadamente entre 40 y 50 minutos y se llevó a cabo siempre en los lugares y dentro de los diferentes horarios de trabajo.

La participación de los delegados fue esencial para notificar a los no docentes que se iba a realizar la encuesta y para informar su aspectos más salientes: que la misma era anónima y voluntaria, de naturaleza científica y que los resultados serían comunicados a las autoridades de la UNLP y de ATULP antes de cualquier publicación.

5.2. Criterios aplicados a la selección de la muestra

Para la determinación de la muestra se tomaron en consideración diversos criterios. Fundamentalmente, se buscó reflejar la diversidad de funciones y tareas desarrolladas en la universidad. Luego, también se tuvieron en cuenta las diversas modalidades de organización interna que existe en cada una de las unidades académicas, así como las diferencias en el tamaño de las unidades y de las áreas al interior de las mismas.

Como se indicó antes, la encuesta se aplicó a una muestra de 351 trabajadores y en el siguiente cuadro se puede identificar las Facultades donde se llevó a cabo la encuesta y el número de encuestados estipulados para cada una.

TABLA 4.1: Facultades donde se llevó a cabo la encuesta y el número de encuestados

Dependencia	A: Adminis- trativos	B: Mante- nimiento	C: Servicios Grales	D: Profe- sores	E: Técnico	G: Asis- tencial	Total a encuestar
Rectorado	36	4	5	5	3	0	53
Facultad de Agronomía	8	6	3	1	5	0	23
Facultad de Ingeniería	11	2	5	6	0	0	24
Facultad de Humanidades	11	1	4	0	4	0	20
Facultad de Cs. Ecs.	8	1	3	0	1	0	13

Facultad de Bellas Artes	11	2	6	0	1	0	20
Facultad de Psicología	5	0	1	0	1	0	7
Facultad de Informática	4	0	2	0	0	0	6
Facultad de Medicina	14	3	4	0	7	0	28
Facultad de Cs. Naturales	8	3	4	0	9	0	24
Facultad de Trabajo Social	4	1	2	0	0	0	7
Facultad de Arquitectura	8	1	2	1	3	0	15
Facultad de Cs. Jur. Y Soc	13	1	4	0	4	0	22
Facultad de Veterinaria	9	4	3	0	7	0	23
Facultad de Exactas	11	1	4	0	5	0	21
Facultad de Astronomía	5	3	2	0	5	0	15
Facultad de Periodismo	13	1	1	0	1	0	16
Facultad de Odontología	9	1	1	0	1	2	14
	188	34	56	13	57	2	351

Fuente: elaboración propia.

La composición de la muestra respetó las proporciones de trabajadores de cada agrupamiento en las unidades académicas respectivas y que se muestra en la descripción de la Universidad. Asimismo, para los propósitos del estudio y tomando en consideración los recursos disponibles, se pudo enfocar el trabajo de campo en las Facultades que ocupan al 80% de su personal no docente, además de incluir a todos los órganos de gobierno del sistema.

Para la elección de los individuos que compusieron la muestra se eligió un mecanismo de selección aleatoria cuya composición por grupos ocupacionales y categorías es homóloga a la composición del total de la dotación no docente.

La selección se realizó sobre una fuente considerada válida por todos los interesados: la nómina de los agentes incluidos en la liquidación de sueldos del mes de setiembre de 2013.

Todos los agentes incluidos en el listado tuvieron asignado un número aleatorio, lo que permitía aplicar la encuesta al trabajador seleccionado cuando se iba a la unidad académica y

también, en caso de que el trabajador estuviese ausente, reemplazarlo por otro presente y que le seguía en orden de selección del listado.

Para acceder a las unidades académicas se establecieron los vínculos necesarios con las autoridades de las mismas y los representantes gremiales respectivos. Esto facilitó el desplazamiento de los encuestadores en los lugares de trabajo y la búsqueda de los trabajadores aleatoriamente seleccionados.

La encuesta comenzó a aplicarse en el segundo semestre 2014 y concluyó a comienzos de 2016. En cuanto a los lugares, comenzó a aplicarse en la Facultad de Ciencias Económicas, continuó en el Rectorado y luego en las demás facultades a medida que se obtenía las autorizaciones para encuestar en el lugar y en tiempo de trabajo.

6. Elección del software de carga y de análisis de los datos

Al momento de elegir un medio para registrar los datos recabados por la encuesta, se buscó uno que cumpliera con un conjunto de condiciones. Primero, que pudiese ser utilizado por los todos los integrantes del equipo en modo simultáneo y desde ubicaciones geográficas diversas, generando un único (centralizado) repositorio de datos y cuidando que la carga de datos por un integrante no entrara en conflicto con el trabajo de otro, provocando pérdida de información.

Segundo, se buscó contar con una herramienta que guiara el proceso de carga de datos, advirtiendo al *data entry* sobre el formato de los datos a completar en cada caso y que permitiera definir la secuencia en que debían ser ingresados, cuáles era obligatorios y cuáles optativos, cuáles eran condicionales a la presencia o ausencia de otros, cuáles podían tomar solo uno entre determinados valores y cuáles eran abiertos, cuáles admitían respuestas múltiples y cuáles únicas, etc.

Por último, se buscó que la herramienta permitiera no solo cargar ordenadamente los datos recabados sino también analizarlos, facilitando realizar consultas ad-hoc a las respuestas.

Atendiendo a estos lineamientos se llegó a la conclusión de que un programa de software del tipo gestión de encuestas y basado en web sería el adecuado.

Por recomendación del Departamento de Informática de la Facultad se analizó la conveniencia de utilizar alguno de los dos programas web para encuestas más utilizados hasta el momento por la institución: Lime Survey y Encuesta Fácil⁸. Luego de consultar a diversos docentes-investigadores sobre sus experiencias en el uso, se eligió utilizar el programa Lime Survey. Entre los motivos que fundamentan la elección podemos mencionar:

Con dicha aplicación de software es posible no solo diseñar electrónicamente el formulario de relevamiento, sino también cargar los datos recabados y analizar los resultados que se obtengan.

⁸ Lime Survey official site: <http://www.limesurvey.org/>
Encuesta Fácil official site <http://www.encuestafacil.com>

Lime Survey puede ser instalado en el servidor de la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP sin necesidad de comprar una licencia. Con ello, la base de datos que se conforma con los datos cargados queda albergada bajo el control de la Facultad, lo que es conveniente para la privacidad y el uso de los datos recolectados.

Lime Survey es un producto licenciado bajo la licencia de software libre GLP versión 2 o superior, por lo que se puede utilizar (legalmente) gratuitamente.

Por su parte, Encuesta Fácil se descartó porque sus funcionalidades son inferiores a las de Lime Survey y no está licenciada para ser usada como software libre.

7. Criterios aplicados al análisis de la información de la encuesta

En términos generales, los datos surgidos de las distintas preguntas del formulario de la encuesta permitieron conocer la incidencia de los riesgos psicosociales, según la percepción de los trabajadores. Para organizar su análisis, se retomó la clasificación de los seis tipos de RPST y se fue analizando uno a uno los resultados para cada caso. En reuniones de equipo, se debatieron las cifras recogidas, se vincularon las distintas variables entre sí y se buscó entrelazar los distintos planos de análisis con el fin de alcanzar una comprensión integral sobre los problemas que aquejan el colectivo de trabajo bajo estudio.

Respecto a la interpretación de los resultados, se tuvieron en cuenta dos aspectos importantes. En primer lugar, que los trabajadores no sobredimensionan los riesgos en las encuestas, sino que por lo general los subestiman por varios motivos: los han naturalizado, se han habituado a soportarlos y no piensan que su trabajo podría ser organizado de otra manera y desconocen el impacto que con el correr del tiempo puede tener sobre la salud. El hecho de que se haya encuestado en los lugares de trabajo también puede haber operado en el mismo sentido (puede provocar inhibición para opinar sobre algunos temas). De esta forma, los resultados encontrados pueden considerarse un “piso” y quizás varios aspectos pueden haber quedado sub-registrados. Posiblemente la incidencia de ciertos riesgos sea aún mayor que la reflejada por los porcentajes finales.

En segundo lugar, al momento del análisis se tuvo en cuenta que la encuesta también puede reflejar una menor magnitud de los problemas o RPST existentes porque se encuestó a los trabajadores que de alguna forma están “mejor adaptados”. En este sentido, la encuesta no puede captar qué sucede con los trabajadores que están excluidos del trabajo por licencia médica o porque sencillamente, renunciaron ante la imposibilidad de soportar dichos riesgos.

En estos aspectos, la encuesta de RPST se vio ampliamente beneficiada por el acompañamiento de la información cualitativa del estudio, dado que ayudaron a validar e interpretar los datos generados por la misma. El taller de visualización y asimismo, los comentarios cualitativos volcados en la encuesta fueron muy valiosos en dicho sentido. Asimismo, el equipo director de la investigación mantuvo varias reuniones con las autoridades del sindicato y de la Secretaría de Planeamiento de quien depende la función de Seguridad e Higiene en el Trabajo para

comprender varias situaciones registradas por la encuesta y en especial los del mobbing o acoso moral y la violencia verbal y física en el trabajo.

El análisis de los datos de la encuesta (en complemento con los datos cualitativos) permitió establecer un *diagnóstico de base* sobre los RPST existentes entre los no docentes. En base a este diagnóstico se pudo trabajar en una subsiguiente fase “propositiva” donde el equipo se abocó a la elaboración de recomendaciones orientadas a reducir o eliminar si es posible los riesgos de las CyMAT y los RPST, tomando como eje de acción el contenido y la organización del proceso de trabajo. Dichas propuestas se encuentran volcadas en un capítulo más adelante en este informe.

En este sentido, la investigación desde el inicio tuvo como horizonte la posibilidad de transferir resultados y su vocación por transformar la realidad. Se espera que la misma sirva a ATULP para formular propuestas para incluir en la negociación colectiva, brinde información a las autoridades de la Universidad y permita a ambas instituciones, en trabajo conjunto, la elaboración y aplicación de una política de prevención integral.

Referencias

- Catalano, A., Mendizábal, N., Neffa, J. C. (1991). Las condiciones y medio ambiente de trabajo y la salud de los obreros del vidrio en la Capital Federal y el Gran Buenos Aires. Buenos Aires: Asociación Trabajo y Sociedad.
- Cordone, H.; Giraudó, E.; Korinfeld, S.; Neffa, J.C. (1987). Condiciones y medio ambiente de trabajo en Argentina. Buenos Aires: Ed. CEIL-Hvmanitas
- Coutrot, T. (2003). La santé au risque du travail. Travail et Emploi (96) pp. 5-7.
- Coutrot, T. (2013). Riesgos psicosociales y precariedad laboral: el caso francés Seminario organizado por la Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, el Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires y el CEIL del CONICET, Septiembre.
- Dejours, Ch. y Gernet, I. (2014) Psicopatología del trabajo. Buenos Aires. Ed. Miño y Dávila.
- Giraudó, E., Grupo CyMAT y Neffa, J. C. (1990). Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo: Manual de Apoyo Didáctico y Guía Para la Capacitación. Buenos Aires. Editorial Hvmanitas.
- Gollac, M. (2011) (coord.) Mesurer les facteurs psychosociaux de risque au travail pour les maîtriser. Rapport au ministre du Travail, de l'Emploi et de la Santé. Paris.
- Gollac, M. (2013) Los riesgos psicosociales en el trabajo, Seminario internacional. UNLP, CEIL, Ministerio de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires.
- Korinfeld, S. y Biafore, E. (2012). Condiciones y medio ambiente de trabajo en Policía Judicial de la Provincia de Córdoba. Una investigación sobre el trabajo con secuelas del delito. Taripawi. Revista de Estudios sobre Sociedad y Justicia. Editada por el Instituto de Estudios, Formación y Capacitación de la Unión de Empleados de la Justicia de la Nación. UEJN. sitio web: <http://www.institutouejn.org.ar/taripawi/RevistaTaripawi3.pdf>

- Korinfeld, S. y Montauti, E. (2008). Organización del trabajo y salud ocupacional. Desafíos y perspectivas para la enfermería laboral. En *Crítica de la Cultura Organizacional: Claves para cambiar la Organización del Trabajo*. Montevideo, Uruguay: Facultad de Psicología, UdelaR y Psicolibros Universitario-Conytrium.
- Korinfeld, S.; Nardi, J. y Ziliani, A. (2010). Organización del trabajo y salud ocupacional. Las condiciones y medio ambiente de trabajo en el Fuero Federal Penal. En *Trabajo y Gobierno de las Organizaciones: Campo de Producción y Contradicciones*. Montevideo, Uruguay: Facultad de Psicología, UdelaR y Psicolibros Universitario-Conytrium.
- Mendizábal, N. (1995). Condiciones de trabajo y salud de los docentes primarios de la Provincia de Buenos Aires. Serie CYMAT N° 2, PIETTE.
- Mendizábal, N. (1995). Condiciones de trabajo y salud de los docentes primarios de la Provincia de Buenos Aires. En *VVAA, El sistema educativo como ámbito laboral*, Colección CEA-CBC.
- Neffa, J. C. (1989) ¿Qué son las condiciones y medio ambiente de trabajo? Propuesta de una nueva perspectiva. Ed. CEIL-CONICET, Área de Estudio e Investigación en Ciencias Sociales del Trabajo de la SECYT, CREDAL-URA N° 111 au CNRS. Buenos Aires: Ed. Humanitas.
- Neffa, J. C. (2016). Los riesgos psicosociales en el trabajo. Una contribución a su estudio. Moreno: UNM Editora.
- Neffa, J. C. (Coord.) Korinfeld, S.; Giraudo, E.; Mendizábal, N. y otros (2001) (reeditado en 2005). *Telegestión: su impacto en la salud de los trabajadores*. Editorial Trabajo y Sociedad; CEIL-PIETTE-CONICET; FOEESITRA.
- Neffa, J. C. y Yelicic, C. (1987). Participación de trabajadores y empleadores para el mejoramiento de las CyMAT. Seminario Multidisciplinario sobre Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo. CEIL-CONICET, Humanitas.
- Salas, M. B. (2013). Conclusiones del Taller de Visualización: Riesgos Psicosociales en el Trabajo del personal no docente de la UNLP. Documento Inédito. Facultad de Ciencias Económicas de la UNLP, La Plata.
- Sautu, R. (2001). Acerca de qué es y no es investigación científica en ciencias sociales. En Wainerman, C. y Sautu, R. (comp.), *La trastienda de la investigación*. Buenos Aires: Ediciones Lumiere.